



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CALIDAD DEL SERVICIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN
LAS COOPERATIVAS DE LIMA NORTE AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Manuela Mendoza Saldaña

Silvia del Pilar Otiniano Hernandez

Asesor:

Mg. Lic. Luis Edgar Tarmeño Bernuy

Lima - Perú

2019

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Objetivos	24
1.3.1 Objetivo general	24
1.3.2 Objetivos específicos	24
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	26
2.1. Tipo de investigación	26
2.2. Población y muestra	27
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	28
2.4. Procedimiento	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40
4.1 Discusión	40
4.2 Conclusiones	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n°1	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de la calidad del servicio.....	33
Tabla n°2	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de la orientación al cliente.....	34
Tabla n°3	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de la gestión de calidad.....	36
Tabla n°4	Distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de las técnicas de servicio.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n°1 Distribución porcentual del nivel de la calidad del servicio.....	33
Figura n°2 Distribución porcentual del nivel de la orientación al cliente.....	35
Figura n°3 Distribución porcentual del nivel de la gestión de calidad.....	36
Figura n°4 Distribución porcentual del nivel de las técnicas de servicio.....	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general describir el nivel de la calidad del servicio en la atención al cliente en las cooperativas de Lima Norte año 2019. Es investigación básica de alcance descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población se utilizó tres cooperativas de Lima Norte, considerando solo a los socios más antiguos de diez años que fueron sesenta y se aplicó la muestra por conveniencia, considerando a treinta socios y tres expertos en atención al cliente en las cooperativas. Las técnicas que se aplicaron fueron la encuesta y la entrevista, utilizando como instrumentos el cuestionario conformado por diez ítems de preguntas cerradas mediante la escala de Hitler y la guía de entrevista conformada por diez ítems de preguntas abiertas. Para el análisis de los datos se presentó en tablas y gráficos a través del análisis estadístico señalado en frecuencias y porcentajes, basadas en sus tres dimensiones. Los resultados de sus encuestas arrojaron que los socios están de acuerdo con la calidad de servicio que se brinda en las cooperativas y de las entrevistas manifiestan que la calidad de servicio es regular. Finalmente se identificó que en las cooperativas de Lima Norte, se debe seguir mejorando la calidad de servicio para lograr los objetivos planteados.

Palabras clave: Calidad del servicio, orientación al cliente, gestión de calidad, técnicas de servicio.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to describe the level of service quality in customer service at the cooperatives of Lima Norte, 2019. It is basic research of descriptive scope, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach. The population was used three cooperatives of Lima North, considering only the oldest partners of ten years that were sixty and the sample was applied for convenience, considering thirty partners and three experts in customer service in the cooperatives. The techniques that were applied were the survey and the interview, using as instruments the questionnaire consisting of ten items of questions closed using the Hitler scale and the interview guide consisting of ten items of open questions. For the analysis of the data, it was presented in tables and graphs through the statistical analysis indicated in frequencies and percentages, based on its three dimensions. The results of their surveys showed that the partners are in agreement with the quality of service provided in the cooperatives and the interviews show that the quality of service is regular. Finally, it was identified that in the cooperatives of Lima Norte, the quality of service should continue to be improved in order to achieve the objectives set

Key words: Quality of service, customer orientation, quality management, service techniques

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Arellanomarketing (2016). *Un buen servicio al cliente se traduce en más ventas*. Consultoría, Lima - Perú
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación*. Caracas-Venezuela: Editorial Episteme
- Alcívar, A. y Muñoz, L. (2018). *El desempeño y la calidad del servicio al cliente en Faga: Propuesta de aplicación del método Servperf*. (Tesis de grado), Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.
- Bastidas, J. (2017). *Modelo de gestión de calidad en las empresas de seguros y la calidad del servicio al cliente interno y externo*. (Tesis de grado), Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo – Ecuador.
- Bernal, C., (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª Ed.). Bogotá –Colombia: Editorial Pearson Hall
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzáles, T., (2007). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (1ªEd.) Madrid – España: Editorial Pearson Hall
- Caraballo, A. (2013) *Evaluación de la Gestión Administrativa, Financiera y Comercial de las Cooperativas Asociadas a Confecoop Caribe*. – Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net.
- Clavijo, A. (2016). *Propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76*. (Tesis de grado), Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña – Colombia.
- Fenacrep org, (2019) *Cooperativa de Ahorro y crédito es una Institución Financiera cooperativa*. Consultoría.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México D.F: Editorial McGraw-Hill.
- López, M. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*, Obregón, Sonora - México Editorial Itzon.
- Lovelock, C., y Wirtz, J., (2015). *Marketing de servicios*. (7ª. Ed.). México D.F: Editorial Pearson.
- Matsumoto, R., (2014). *Desarrollo de modelos Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa publicidad ayuda expertos* (Tesis de grado). Universidad Católica Boliviana San Pedro: Cochabamba-Bolivia
- Meléndez, J. y Oribe, K. (2014). *Calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto. Año 2014*. (Tesis de grado), Universidad Nacional de San Martín-T, Tarapoto – Perú.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación* (1ª Ed.). Bogotá – Colombia: Ediciones de la U.
- Núria, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca* (1ª Ed.). Barcelona – España: Editorial UOC.

- Parra, J. (2017). *La fidelidad de los usuarios en la cooperativa de transportes Sangay, y su incidencia en la calidad del servicio en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, período 2016*. (Tesis de grado), Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba – Ecuador.
- Pérez, G. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito Sam Francisco Ltda.* (Tesis de grado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.
- Perlacio, M. (2017). *La calidad del servicio al cliente en la cooperativa Juan Pablo II, en el distrito de Ayacucho 2017*. (Tesis de grado), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ayacucho – Perú.
- Rosas, B. (2018). *Clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio del personal de la agencia Huánuco de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco LTDA. 2017*. (Tesis de grado), Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú.
- Ruiz, J. (2011). *Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa* (1ª Ed.). Andalucía – España. Edición INNOVA.
- Schnarch, A., (2017). *Marketing de fidelización*. (2ª Ed.). Bogotá – Colombia: Ediciones Ecoe.
- Schiffman, L., y Wisenblit, J. (2015). *Comportamiento del consumidor*. España: Editorial Pearson.
- Tschohl, J., (2016) *Servicio al cliente*. (5ª Ed.). Minnesota – USA: Editorial Service Quality Institute.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyecto de investigación científica* (2ª ed.) Lima: Editorial San Marcos.
- Valderrama, A. (2017). *Calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C. "CARSA" en Chimbote-2017*. (Tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo, Chimbote – Perú
- Vargas, M., y Aldana, L., (2011). *Calidad y servicio*. (2ª Ed.). Bogotá – Colombia: Ediciones Ecoe
- Vásquez, A. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C. de San Juan de Lurigancho, 2017*. (Tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.